

Informazioni sulla procedura di reclamo per gli investitori di

# Flossbach von Storch Invest S.A.

(per fondi costituiti in Lussemburgo)

---



Flossbach von Storch



## 1. Procedura di reclamo per fondi costituiti in Lussemburgo

Attribuiamo un'importanza prioritaria alla soddisfazione dei nostri investitori. Pertanto, è fondamentale garantire loro la possibilità di esprimere delle critiche. Ecco perché Flossbach von Storch Invest S.A. ha istituito per tutti gli investitori nei suoi fondi un Ufficio reclami, al quale è possibile rivolgersi per esprimere lamentele o critiche.

Gli investitori possono presentare un reclamo nella rispettiva lingua ufficiale o nelle lingue ufficiali del proprio Stato Membro. Le comunicazioni relative a problematiche o lamentele possono essere inviate per posta ordinaria o tramite e-mail ai seguenti indirizzi:

**Indirizzo postale:** Flossbach von Storch Invest S.A.  
- Ufficio gestione reclami -  
2, rue Jean Monnet  
L-2180 Lussemburgo  
Lussemburgo

**E-mail:** [beschwerde@fvsinvest.lu](mailto:beschwerde@fvsinvest.lu)

La gestione dei reclami è gratuita.

I reclami possono essere inoltrati all'Ufficio preposto con una breve descrizione dell'accaduto e indicando il proprio nominativo. Provvederemo a gestire il reclamo non appena pervenuto al nostro Ufficio. Il mittente riceverà un riscontro entro un massimo di dieci giorni lavorativi bancari dalla ricezione del reclamo. Qualora dovessimo riscontrare che, per la natura complessa dei fatti, il processo di elaborazione richiede più tempo, provvederemo a inviare oltre alla suddetta conferma di ricezione una risposta provvisoria entro un mese dall'arrivo del reclamo.

Per ulteriori domande, è possibile contattare per iscritto il Comitato responsabile dei reclami. Laddove la questione non sia stata risolta entro un mese dall'invio del reclamo al Comitato, è altresì possibile avviare la procedura di composizione extragiudiziale delle controversie presso l'autorità di vigilanza finanziaria del Lussemburgo, la Commission de Surveillance du Secteur Financier ("CSSF") (si veda [www.cssf.lu](http://www.cssf.lu)) (Ordinanza CSSF 16-07). Il contatto può avvenire tramite posta ordinaria (Commission de Surveillance du Secteur Financier, Département Juridique CC, 283, route d'Arlon, L-2991 Lussemburgo), fax (00352 26 251 601) oppure e-mail ([reclamation@cssf.lu](mailto:reclamation@cssf.lu)). Non è più possibile ricorrere alla procedura di composizione extragiudiziale delle controversie presso la CSSF una volta trascorso più di un anno fra la richiesta alla CSSF e l'invio del primo reclamo alla nostra società.